

**FEVEREIRO/2019**

**RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - FEVEREIRO/2019**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de fevereiro, o SIC realizou **190 atendimentos** e 21 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema “CRM-Sugar.”

**SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Fevereiro/2019 | **190** |

**RECURSOS**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Fevereiro/2019 | **4** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – FEVEREIRO/2019**

**DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR**

**DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – FEVEREIRO 2019 E 2018**

**PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – FEVEREIRO/2019**

**COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM FEVEREIRO 2019 E 2018**

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – FEVEREIRO/2019**

|  |  |
| --- | --- |
| **ASSUNTO** | **QUANTIDADE** |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **118** |
| Obras | 95 |
| Desapropriações | 22 |
| Projetos Civis | 1 |
| **Operação** | **24** |
| Ocorrências | 13 |
| Relatórios Operacionais | 8 |
| Procedimento Operacional | 3 |
| **Serviços ao Cliente** | **13** |
| Apoio a estudantes | 11 |
| Achados e Perdidos | 1 |
| SMS | 1 |
| **Administração/Institucional** | **8** |
| Contratos | 8 |
| **Recursos Humanos** | **6** |
| Concursos | 3 |
| Normas Internas | 1 |
| Salários de Funcionários | 1 |
| Plano de Carreira | 1 |
| **Fale conosco** | **5** |
| Operação | 5 |
| **Expansão - Planejamento** | **3** |
| Pesquisa Origem/Destino | 2 |
| Mapa Rede Futura | 1 |
| **Expansão – Diversos** | **3** |
| Cronograma/Prazos | 2 |
| Equipamentos/Sistemas | 1 |
| **Bilhetagem** | **2** |
| Bilheterias do Metrô | 2 |
| **Outros órgãos/Empresas** | **2** |
| **Engenharia/Manutenção** | **1** |
| Interferências (túneis e edificações) | 1 |
| **Estações e Arredores** | **1** |
| Acessos/Arredores e Áreas Verdes | 1 |
| **Financeiro** | **1** |
| Negócios | 1 |
| **Processos** | **1** |
| Judiciais | 1 |
| **Acervo** | **1** |
| Fotos/Áudios/Vídeos | 1 |
| **Sem Nexo** | **1** |
| **TOTAL** | **190** |

**PERFIL DOS SOLICITANTES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM FEVEREIRO/2019**

**Prazos Legais**

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – FEVEREIRO/2019**

**TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – FEVEREIRO/2019**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019**

**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – SIC - FEVEREIRO/2019**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de fevereiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 3.942 visitas, com uma média de 140 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 20.579 visualizações de páginas e o pico de visitas ocorreu no dia 04/02/2019, segunda-feira, com 254 visitantes.



**VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS**

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS EM FEVEREIRO/2019**

**Home**

Visualizações: 2922

Tempo Médio: 00:00:33

Taxa de Rejeição: 23,67%

**Relatório de expansão e obras**

Visualizações: 1693

Tempo Médio: 00:00:41

Taxa de Rejeição: 42,76%

**Pessoal**

Visualizações: 1176

Tempo Médio: 00:00:17

Taxa de Rejeição: 30,43%



